

บทที่ ๒

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ตำบลบ้านด่านลานหอย จังหวัดสุโขทัย ในครั้งนี้ ได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นพื้นฐานในการวิจัย ดังนี้

๒.๑ แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ

๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

๒.๓ บริบทและบทบาทการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทองแดง

๒.๔ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒.๕ กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

๒.๑ แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

จากการศึกษาเอกสารและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ มีนักวิชาการศึกษาหลายได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

บรรเจิด ศุภราชพงศ์ (๒๕๕๖: ๔๓) กล่าวถึงแนวคิดความพึงพอใจว่าเป็นเรื่องเกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกด้านบวกของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจเกิดขึ้นจากความคาดหวังหรือเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามค่านิยมและประสบการณ์ของบุคคลทั้งนี้ความพึงพอใจจึงสามารถนำไปใช้ในการวัดระดับความพึงพอใจกับปัจจัยอื่นที่ใช้ในการศึกษา

รัชนี ทีปการ (๒๕๕๖: ๒๖) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจคือ ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลเป็นไปตามความคาดหวังหรือมากกว่าสิ่งที่คาดหวัง ซึ่งจะทำให้เกิดความกระตือรือร้นและสร้างสรรค์สิ่งที่ตั้งใจได้ต่อไป ความรู้สึกจะลดลงหรือไม่ เกิดขึ้นจากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนองและถ้ามีความรู้สึกที่ดีต่อการทำงานจะมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีการเสียสละอุทิศกาย ใจและสติปัญญาให้แก่งาน ซึ่งจะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การในที่สุด

วรายุทธ แก้วประทุม (๒๕๕๖: ๖๐) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลเป็นไปตามความคาดหวังหรือมากกว่าสิ่งที่คาดหวัง ซึ่งจะให้เกิดความรู้สึกกระตือรือร้นและสร้างสรรค์สิ่งที่ตั้งใจได้ต่อไป ความรู้สึกจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นได้รับการตอบสนองและถ้ามีความรู้สึกที่ดีต่อการทำงานจะมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีการเสียสละ อุทิศกาย ใจและสติปัญญาให้แก่งาน ซึ่งจะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การได้ในที่สุด

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (๒๕๕๔) ให้ความหมายของคำว่า “พึงพอใจ” ว่าหมายถึง รัก ชอบใจ และให้ความหมายของคำว่า “พอใจ” ว่าหมายถึง สมใจ ชอบใจ

Armstrong & Kotler (๒๐๐๙, อ้างถึงในนันทสารีสุขโต และคณะ, ๒๕๕๕, หน้า ๑๐) กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้า ขึ้นอยู่กับสมรรถนะของผลิตภัณฑ์ที่รับรู้ได้เปรียบเทียบกับ ความคาดหวังของผู้ซื้อ หากสมรรถนะของผลิตภัณฑ์ต่ำกว่าความคาดหวัง ลูกค้าจะไม่พึงพอใจ หากสมรรถนะของผลิตภัณฑ์เท่ากับความคาดหวัง ลูกค้าจะพึงพอใจ แต่ถ้าสมรรถนะของผลิตภัณฑ์สูงกว่าความคาดหวัง ลูกค้าจะพึงพอใจมากหรือเรียกว่าความปิติยินดีของลูกค้า (Delight)

มณีวรรณ ต้นไทย (๒๕๕๓ : ๖๖ - ๖๙) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้ คือ

๑. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
๒. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๓. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
๔. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ
๕. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

ความหมายของความพึงพอใจที่นักวิชาการแต่ละท่านได้กล่าวไว้ นั้นทำให้สรุปได้ว่าความพึงพอใจของบุคคลเป็นระดับความรู้สึกที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่าง ผลประโยชน์ที่ได้รับกับความคาดหวัง หากผลประโยชน์ที่ได้รับมีมากกว่าความคาดหวัง ส่งผลให้เกิดความรู้สึกทางบวกคือ ความรู้สึกพึงพอใจในขณะเดียวกัน หากผลประโยชน์ ที่ได้รับว่ามีน้อยกว่าความคาดหวังส่งผลให้เกิดความรู้สึกทางลบคือความรู้สึกไม่พึงพอใจ

ความสำคัญของความพึงพอใจ

นักการศึกษาหลายท่านได้กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

พัทธนันท์ อึ้งรัก (๒๕๕๖: ๙๘) กล่าวถึงความพอใจในงานว่า ความพอใจในงาน (Job satisfaction) หมายถึง ทศนคติที่ดีเกี่ยวกับงานของพนักงานซึ่งจะเกี่ยวข้องกับปัจจัยแวดล้อมในงานของเขา เช่น ค่าตอบแทนในโอกาสการเลื่อนตำแหน่ง ความก้าวหน้า หัวหน้างาน ตลอดจนเพื่อนร่วมงาน ซึ่งมีอิทธิพลต่อการรับรู้ในงานของบุคคล ความพอใจในงานยังเกิดขึ้นจากปัจจัยแวดล้อมของงาน ได้แก่รูปแบบการบริหาร นโยบายและขั้นตอนการทำงาน กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องสภาพแวดล้อมการทำงาน ตลอดจนผลประโยชน์และผลตอบแทน อย่างไรก็ตามมีข้อมูลสนับสนุนว่าความพอใจในงานจะได้รับอิทธิพลจากปัจจัยภายในบุคคลมากกว่าเป็นผลจากสภาพแวดล้อมภายนอก โดยมีการศึกษาว่า พันธกรรมมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพอใจในงานของบุคคล

นงค์เยาว์ วิเชียรเครือ (๒๕๕๕: ๓๒) ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานที่บรรลุเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพอันเป็นผลจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาประสงค์ความพึงพอใจ โดยทั่วไปตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Satisfaction

ผุสดี แสงหล่อ (๒๕๕๕: ๑๔) ได้กล่าวสรุปความสำคัญของความพึงพอใจว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นที่พึงปรารถนาของบุคคลทุกคนเพราะช่วยให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพผลสูงสุด การสร้างความพึงพอใจนั้น ผู้บริหารจำเป็นต้องรู้เกี่ยวกับกระบวนการเทคนิค

และวิธีการด้วยการอาศัยการจูงใจเป็นเครื่องมือสำคัญ การจูงใจบุคลากรให้ได้ผลนั้นผู้บริหารต้องใช้สิ่งจูงใจที่เหมาะสมกับความต้องการของแต่ละบุคคลและมีความรู้พื้นฐานที่จะนำไปใช้ในการเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

กล่าวโดยสรุป ความสำคัญของความพึงพอใจว่าความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะสร้างความรู้สึกรหรือทัศนคติที่ดีต่อรับบริการ เป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้รับบริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อช่วยให้การทำงานอย่างราบรื่น และมีประสิทธิภาพสูงสุด

ทฤษฎีความพึงพอใจ

สคราวนี แดงไสว (๒๕๕๖) กล่าวว่าโดยทั่วไปการประเมินความพึงพอใจมี ๒ ด้านคือความพึงพอใจในการทำงาน และความพึงพอใจในการบริการ ซึ่งในด้านนี้เป็นความคิด ทัศนคติที่ไม่สามารถมองเห็นได้ อยู่ในรูปของนามธรรม การที่จะวัดว่าผู้บริโภคมความพึงพอใจหรือไม่นั้น สามารถวัดได้โดยให้พวกเขาแสดงความคิดเห็น ความคิดเห็นเหล่านั้นต้องตรงกับสิ่งที่พวกเขาารู้สึกจริง จึงจะสามารถวัดเป็น ความรู้สึกพึงพอใจได้

สมุทรา ชำนาญ (๒๕๕๖: ๒๖๘-๒๙๔) กล่าวถึงกลุ่มทฤษฎีที่เน้นการศึกษาเนื้อหา(Content theories) เป็นกลุ่มที่ศึกษาเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ จึงมีการเรียกชื่อหนึ่งว่าทฤษฎีที่เน้นความต้องการ (Need theories of work motivation) เป็นทฤษฎีที่มุ่งศึกษาเพื่อหาคำตอบของมนุษย์แต่ละคนมีความต้องการอะไร ตลอดจนมีความต้องการอยู่ในระดับใด ทฤษฎีที่เน้นการตอบสนองความต้องการของมนุษย์มีการนำเสนอไว้หลากหลาย ส่วนทฤษฎีที่เป็นที่ยอมรับในปัจจุบัน มีดังนี้

๑. ทฤษฎีความต้องการของ มาสโลว์(Maslow's hierarchy of need) มาสโลว์มีหลักที่สำคัญเกี่ยวกับแรงจูงใจ โดยเน้นในเรื่องลำดับขั้นความต้องการเขามีความเชื่อว่ามนุษย์มีแนวโน้มที่จะมีความต้องการอันใหม่ที่สูงขึ้น แรงจูงใจของคนเรามาจากความต้องการพฤติกรรมของคนเรา มุ่งไปสู่การตอบสนองความพอใจ มาสโลว์(Maslow) แบ่งความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ออกเป็น ๕ ระดับด้วยกัน ได้แก่

๑.๑ ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการปัจจัย ๔ เช่น ต้องการอาหารให้อิ่มท้อง เครื่องนุ่งห่มเพื่อป้องกันความร้อน หนาวและอุจจารตา ยารักษาโรคภัยไข้เจ็บ รวมทั้งที่อยู่อาศัยเพื่อป้องกันแดด ฝน ลม อากาศหนาวและสัตว์ร้าย ความต้องการเหล่านี้มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ทุกคน ต้องบรรลุให้ได้ก่อน

๑.๒ ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) หลังจากที่มีมนุษย์บรรลุความต้องการด้านร่างกาย ทำให้ชีวิตสามารถดำรงอยู่ในขั้นแรกแล้ว จะมีความต้องการด้านความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินของตนเองเพิ่มขึ้นต่อไป เช่น หลังมนุษย์มีอาหารรับประทานจนอิ่มท้องแล้วได้เริ่มหันมาคำนึงถึงความปลอดภัยของอาหารหรือสุขภาพโดยหันมาให้ความสำคัญกับเรื่องสารพิษที่ติดมากับอาหาร ซึ่งสารพิษเหล่านี้อาจสร้างความไม่ปลอดภัยให้กับชีวิตของเขาเป็นต้น

๑.๓ ความต้องการความรักและการเป็นเจ้าของ (Belonging and love needs) เป็นความต้องการที่เกิดขึ้นหลังจากการที่มีชีวิตอยู่รอดแล้ว มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินแล้วมนุษย์จะเริ่มมองหาความรักจากผู้อื่น ต้องการที่จะเป็นเจ้าของสิ่งต่าง ๆ ที่ตนเองครอบครองอยู่ตลอดไป เช่น ต้องการให้พ่อแม่ พี่น้อง คนรัก รักเราและต้องการให้เขาเหล่านั้นรักเราคนเดียวไม่ต้องต้องการให้เขาเหล่านั้นไปรักคนอื่นโดยการแสดงความเป็นเจ้าของ เป็นต้น

๑.๔ ความต้องการการยอมรับนับถือจากผู้อื่น (Esteem needs) เป็นความต้องการอีกขั้นหนึ่งหลังจากได้รับความต้องการทางร่างกาย ความปลอดภัย ความรักและเป็นเจ้าของแล้ว จะต้องการการยอมรับนับถือจากผู้อื่น ต้องการได้รับเกียรติจากผู้อื่น เช่น ต้องการการเรียกขานจากบุคคลทั่วไปอย่างสุภาพให้ความเคารพนับถือตามควรไม่ต้องการการกดขี่ข่มเหงจากผู้อื่นเนื่องจากทุกคนมีเกียรติและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์เท่าเทียมกัน

๑.๕ ความต้องการความเป็นตัวตนอันแท้จริงของตนเอง (Self-actualization needs) เป็นความต้องการขั้นสุดท้าย หลังจากที่ผ่านมาความต้องการความเป็นส่วนตัวเป็นความต้องการที่แท้จริงของตนเอง ลดความต้องการภายนอกลง หันมาต้องการสิ่งที่ตนเองมีและเป็นอยู่ ซึ่งเป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ แต่ความต้องการในขั้นนี้มักเกิดขึ้นได้ยากเพราะต้องผ่านความต้องการในขั้นอื่น ๆ มาก่อนและจะต้องมีความเข้าใจในชีวิตเป็นอย่างดี

๒. ทฤษฎีอีอาร์จีของอัลเดอเฟอร์ (Alderfer' ERG theory)

จำเนียร พลหาญ (๒๕๕๓: ๑๑๗) กล่าวถึง Clayton alderfer ชาวอเมริกาได้กำหนดทฤษฎีขั้น ซึ่งมีพื้นฐานจากทฤษฎีความต้องการของ มาสโลว์ (Maslow) ซึ่งสอดคล้องกับสมุทรร ชำนาญ (๒๕๕๖: ๒๖๘-๒๙๔) ที่กล่าวถึง เคลตัน อัลเดอเฟอร์ (Clayton Alderfer) เป็นบุคคลหนึ่งที่ศึกษาทฤษฎีความต้องการของมนุษย์และได้รับอิทธิพลจากแนวคิดของ เมอร์เรย์ (Murray) อัลเดอเฟอร์ (Alderfer) ได้เสนอทฤษฎีการจูงใจที่เกี่ยวกับความต้องการ เรียกว่า ทฤษฎีอี อาร์ จี (ERG) ซึ่งคล้ายกับทฤษฎีของ มาสโลว์ (Maslow) อัลเดอเฟอร์ (Alderfer) สรุปความต้องการของมนุษย์มีเพียง ๓ ประเภท ซึ่งแทนด้วยอักษรย่อ ดังนี้

๒.๑ ความต้องการเพื่อการคงอยู่ (Existence needs: E) ความคงอยู่หรือความสามารถที่จะดำรงชีพอยู่ได้ของมนุษย์คือ การที่มนุษย์ได้รับการตอบสนองสิ่งจำเป็นทั้งกายและจิตใจอย่างพอเพียงที่จะดำรงชีพอยู่ได้โดยไม่มีปัญหา

๒.๒ ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness need: R) ความต้องการทางสังคมที่มนุษย์ต้องการมีเพื่อน ไม่ต้องการอยู่อย่างโดดเดี่ยว สามารถรวมตัวกันเป็นกลุ่มหรือทีมได้อย่างเปิดเผยและได้รับการยอมรับจากสมาชิกในองค์กร เป็นไปตามธรรมชาติของมนุษย์ที่เป็นสัตว์สังคม (Social animal)

๒.๓ ความต้องการความก้าวหน้า (Growth need: G) เป็นความต้องการส่วนบุคคลในการที่ใช้ความรู้และความสามารถและทักษะของตนเพื่อทำงานอย่างเต็มศักยภาพที่มีอยู่รวมทั้งได้มีโอกาสใช้ความสามารถในการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ได้อย่างเต็มที่ มีความรับผิดชอบสูงขึ้นมีความต้องการความสำเร็จสูงสุดในชีวิตกับบางส่วนของความต้องการได้รับการยกย่องนับถือ

๓. ทฤษฎีความต้องการของแมคเคลล์แลนด์ (McClelland's theory of needs)

แมคเคลล์แลนด์ (McClelland) เป็นนักจิตวิทยาที่ทำการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับโครงสร้างความต้องการของมนุษย์ การจูงใจ ตามทฤษฎีของแมคเคลล์แลนด์ (McClelland) เชื่อว่าความต้องการ (Need) สะท้อนคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพที่บุคคลนั้นได้รับจากประสบการณ์การเลี้ยงดูของครอบครัวมาตั้งแต่เยาว์วัยและเชื่อว่าความต้องการของแต่ละบุคคลภายใต้สถานการณ์หนึ่งจะต้องการอย่างหนึ่งส่งผลให้เกิดแรงจูงใจแต่พอสถานการณ์เปลี่ยนแปลงไปความต้องการของบุคคลนั้น

จะปรับเปลี่ยนตามไปด้วย ดังนั้น แมคเคลล์แลนด์ (McClelland) ได้เสนอความต้องการ ๓ ประเภท ดังรายละเอียดต่อไปนี้

๓.๑ ความต้องการความสำเร็จ (Need for achievement เขียนย่อว่า nAch) เป็นความต้องการที่บุคคลมุ่งที่จะทำงานที่ตนเองรับผิดชอบหรือได้รับมอบหมายให้เกิดผลสำเร็จบุคคลที่มีความต้องการความสำเร็จสูง (nAch person) เป็นบุคคลที่มีความมั่นใจในตนเองมีความกระตือรือร้นสูง มีความมุ่งมั่นต่องานมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะทำงานให้สำเร็จ

๓.๒ ความต้องการผูกพัน (Needs for affiliation เขียนย่อว่า nAff) เป็นความต้องการทางสังคม (Social Need) บุคคลที่มีความต้องการด้านความรักใคร่ผูกพันสูง (nAffperson) เป็นบุคคลที่มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าในการสร้างและรักษามิตรภาพระหว่างกัน ยึดมั่นต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

๓.๓ ความต้องการมีอำนาจ (Needs for power เขียนว่า nPow) ผู้ที่ต้องการมีอำนาจสูง (nPow person) เป็นผู้มีความปรารถนาแรงกล้าที่จะมีอิทธิพลเหนือผู้อื่นสามารถควบคุมบังคับสั่งการบุคคลอื่น ต้องการสร้างผลกระทบหรือสร้างความประทับใจต่อคนอื่นบุคคลที่ต้องการมีอำนาจสูงจึงพยายามสร้างสถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมทางสังคมขึ้นเพื่อให้ตนเองสามารถใช้อิทธิพล ควบคุม กำกับผู้อื่น

๔. ทฤษฎี ๒ ปัจจัยของ เฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg's two-factors theory)

ทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg) เป็นทฤษฎีจูงใจเชิงเนื้อหาทฤษฎีหนึ่งที่มาจากผลงานวิจัยของ เฟรเดริกเฮอร์ซเบิร์ก (Federick herzberg) อาจารย์แห่งมหาวิทยาลัยชิคาโก เพื่อศึกษาถึงปัจจัยองค์ประกอบต่าง ๆ ที่เชื่อมโยงกับงานโดยเฉพาะปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน เฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg) ได้เก็บข้อมูลและวิเคราะห์ ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจต่องานเป็นคนละปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจต่องาน มนุษย์นั้นสามารถสร้างแรงจูงใจในการทำงานได้ ๒ ปัจจัยได้แก่

๔.๑ ปัจจัยจูงใจ (Motivation factors) เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) ซึ่งเป็นปัจจัยที่สัมพันธ์กับตัวงานโดยตรง

๔.๒ ปัจจัยสุขอนามัยหรือปัจจัยเพื่อการคงอยู่ (Hygiene factors or maintenance factors) เป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน (Job dissatisfies) ซึ่งเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่อยู่รอบตัวงาน

พัทธนนท์ อึ้งรัก (๒๕๕๖: ๑๔) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหรือความพึงพอใจในการทำงานเป็นคำที่มีความหมายเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์โดยตรงซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับขวัญทัศนคติ การจูงใจในการปฏิบัติงานในองค์การความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลจะมีผลเป็นอย่างมากต่อการปฏิบัติงาน คือ ผู้ที่ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการทำงานสูงย่อมปฏิบัติงานได้สำเร็จและมีประสิทธิภาพมากกว่าผู้ที่ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่ำ

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า ทฤษฎีลำดับความต้องการของมนุษย์เป็นทฤษฎีที่อธิบายถึงความต้องการของมนุษย์ที่เริ่มจากระดับต่ำ หากได้รับการตอบสนองในระดับที่พึงพอใจแล้วก็จะไปหาความต้องการในขั้นที่สูงขึ้นไป ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อจะสามารถสร้างความพึงพอใจใน

ระดับสูงขึ้น ซึ่งจะเป็นข้อมูลสำคัญในการกำหนดนโยบายการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการต่อไป

การวัดของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นทัศนคติในทางบวก ในการที่จะหาว่าบุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดมากน้อยแค่ไหน จำเป็นต้องสร้างเครื่องมือวัด ซึ่งนักวิชาการหลายคนได้กล่าวถึงการวัดความพึงพอใจ ดังนี้

อัจฉรา บุญชุม (๒๕๕๙: ๒๙) ความพึงพอใจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่ว่าจะเป็ความประทับใจหรือไม่ประทับใจภายหลังจากการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการโดยเปรียบเทียบกับความคาดหวังที่มีต่อผลิตภัณฑ์หรือบริการดังกล่าว

ความพึงพอใจลูกค้า = ความคาดหวัง – บริการที่ได้รับ

พัชรียา แก่นสา (๒๕๕๕: ๔๖-๔๘) กล่าวถึงการวัดความพึงพอใจไว้ สรุปได้ว่าการวัดความรู้สึกในทางที่ดีหรือไม่ดีหรือไม่พอใจ ซึ่งวิธีการวัดนั้นมีอยู่หลายวิธี เช่น วิธีการสังเกตวิธีการสัมภาษณ์วิธีการใช้แบบสอบถาม เป็นต้น ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

๑. วิธีการสังเกต เป็นวิธีการใช้ตรวจสอบบุคคลอื่นโดยการเฝ้ามองและจดบันทึกอย่างมีแบบแผน วิธีเป็นวิธีการศึกษาที่เก่าแก่และยังเป็นที่ยอมรับใช้อย่างแพร่หลายจนถึงปัจจุบันแต่ก็เหมาะสมกับการศึกษากับข้อมูลจำนวนน้อยเท่านั้น

๒. วิธีการสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ผู้วิจัยจะต้องออกไปสอบถามโดยการพูดกับบุคคลนั้น ๆ โดยมีการเตรียมแผนงานล่วงหน้า

๓. วิธีการใช้แบบสอบถาม วิธีการนี้จะเป็นการใช้แบบสอบถามที่มีข้อคำถามไว้อย่างชัดเจนเพื่อให้ผู้ตอบทุกคนมีความเข้าใจตรงกัน มักใช้ในกรณีที่ต้องการข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวนมาก ๆ วิธีนี้นับเป็นวิธีนิยมใช้ในปัจจุบันวิธีหนึ่งคือ มาตรฐานประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert scales) ประกอบด้วยข้อความที่แสดงถึงทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าอย่างใดอย่างหนึ่งแล้วมีคำตอบที่แสดงถึงระดับความรู้สึก ๕ คำตอบ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อยและน้อยที่สุด

สุชาติ เนตรนัยยา (๒๕๕๕: ๔๙) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ (Public service satisfaction) จะเป็นการประเมินค่าโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการต่อกิจกรรมสาธารณะในเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือชุดของการให้บริการสาธารณะใด ๆ ก็ตามตัวชี้วัดความพึงพอใจส่วนใหญ่จะวัดที่พฤติกรรมของผู้ให้บริการกระบวนการให้บริการหรือผลผลิตที่ได้รับ ดังนั้น การวัดระดับความพึงพอใจจึงน่าจะหมายถึงปฏิกริยาด้านความรู้สึกของประชาชนในฐานะผู้รับบริการว่ามีความรู้สึกเช่นไรต่องานหรือต่อบริการนั้น ๆ ซึ่งอาจจะประเมินว่า ชอบมาก ชอบน้อย พอใจหรือไม่พอใจเช่นไร โดยที่ความรู้สึกนี้น่าจะเป็นความรู้สึกสุดท้ายภายหลังจากที่ประชาชนเหล่านั้นได้ตัดสินใจประเมินออกมาแล้ว ขณะที่พฤติกรรมของผู้ให้บริการกระบวนการบริหารผลผลิตที่ได้รับจะเป็นสาเหตุของการทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจออกมา

กล่าวโดยสรุป การวัดความพึงพอใจ เป็นการศึกษาที่ต้องการทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ต้องให้บริการในด้านต่าง ๆ ซึ่งการวัดระดับความพึงพอใจในพฤติกรรมของผู้ให้บริการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไข อันจะเป็น

ประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการครั้งนี้ ได้ศึกษาในประเด็น ความหมายและลักษณะคุณภาพการบริการ มิติคุณภาพการบริการ แนวทางการวัด ประเมินคุณภาพการบริการ และความหมายของความพึงพอใจ ซึ่งรายละเอียดแต่ละประเด็น ดังที่นำเสนอไว้ต่อไปนี้

ความหมายและลักษณะคุณภาพการบริการ

ความหมายของคุณภาพการบริการ

มีนักการศึกษาหลายท่านได้ให้ความหมายของคุณภาพบริการ มีแตกต่างกัน ดังนี้

ปาริชาติ นามวัฒน์(๒๕๕๓: ๙) ความหมายของคุณภาพการบริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจบริการ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับ ความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่จะต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการคุณภาพของ บริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (๒๕๕๒) ได้กล่าวว่า บริการที่ยอดเยี่ยมตรงกับความต้องการ หมายถึง สิ่งที่ถูกต้องการหรือหวังไว้ ได้รับการตอบสนอง ส่วนบริการที่เกินความต้องการของลูกค้า หมายถึงบริการที่ถูกค่าได้รับดีกว่าที่หวังไว้ ทำให้เกิดความรู้สึกประทับใจ

พิชาย รัตนดิลก ณ ภูเก็ต และคณะ (๒๕๕๑: ๒-๓๗) ได้แสดงความเห็นไว้ว่า การบริการ (Service) หมายถึง กิจกรรมหรือการดำเนินการใด ๆ ที่ฝ่ายหนึ่งได้กระทำให้แก่อีกฝ่ายหนึ่ง โดยเป็น กิจกรรมที่ไม่มีตัวตน/จับต้องไม่ได้ และไม่ก่อให้เกิดการครอบครองเป็นเจ้าของในสิ่งใด ๆ งานบริการเป็นการผลิตที่มีได้สร้างผลิตภัณฑ์ที่มีตัวตนทางกายภาพใดๆ (Production of Non-physical Product)

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (๒๕๕๑: ๑๓) กล่าวว่า การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือ การดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น

จากความหมายของคุณภาพการบริการข้างต้น สรุปได้ว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของบุคลากร คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะ สร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับ ความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่จะต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมี

ลักษณะคุณภาพการบริการ

ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต (๒๕๕๔: ออนไลน์) สรุปว่า คุณภาพการบริการว่าสามารถสร้างให้ เกิดขึ้นได้ตามหลัก ๖ ประการ คือ

๑. การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ (professionalism and skill) เป็นการ พิจารณาว่า ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการเข้ารับบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้และทักษะ ในงานบริการ ซึ่งสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างมีระบบและแบบแผน

๒. ทศนคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (attitude and behavior) ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตร และดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน

๓. การเข้าพบได้อย่างง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ (accessibility and flexibility) ผู้รับบริการจะพิจารณาจากสถานที่ตั้งไว้ให้บริการ และเวลาที่ได้รับการจากผู้ให้บริการ รวมถึงระบบการบริการที่จัดเตรียมไว้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ

๔. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (reliability and trustworthiness) ผู้รับบริการจะทำการพิจารณาหลังจากที่ได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามที่ได้รับการตกลงกัน

๕. การแก้ไขสถานการณ์ให้กับสู่ภาวะปกติ (recovery) พิจารณาจากการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้าเกิดขึ้นหรือเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้นๆ ได้ทันทางที่ด้วยวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งทำให้สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ

๖. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (reputation and credibility) ผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีมาตลอด

จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ (๒๕๕๑: ๑๐๙) กล่าวสรุปไว้ว่า ทศนคติในการให้บริการ (Service Mind) เป็นทัศนคติที่อุตสาหกรรมบริการนำมาประยุกต์ใช้ในการบริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวก การช่วยเหลือ การให้ความกระจ่าง สนับสนุน การเร่งรัดการทำงานตามสายงาน และความกระตือรือร้น ต่อการให้บริการผู้อื่นรวมทั้งการยิ้มแย้มแจ่มใส ให้การต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดีต่อผู้อื่น และต้องการให้ผู้อื่นประสบความสำเร็จในสิ่งที่เขาต้องการ หรืออาจหมายถึง การให้ที่จริงใจโดยไม่หวังผลตอบแทน

S = Smile ต้องมีรอยยิ้ม

E = Enthusiasm ความกระตือรือร้น เอาใจใส่ลูกค้า

R = Responsiveness มีความรับผิดชอบในหน้าที่ที่มีต่อลูกค้า

V = Value ให้บริการลูกค้าอย่างมีคุณค่า

I = Impression ให้บริการอย่างประทับใจ

C = Courtesy บริการลูกค้าอย่างสุภาพอ่อนโยน

E = Endurance ความอดทน การเก็บอารมณ์

M = Make Believe มีความเชื่อ

I = Insist การยืนยัน / มีจุดยืนที่จะบริการลูกค้า

N = Necessitate การให้ความสำคัญ

D = Devote การอุทิศตน

สรุปจากลักษณะการให้บริการที่ได้คุณภาพข้างต้น นั้นผู้ให้บริการต้องมีความรู้ ความเชี่ยวชาญในงานที่ให้บริการ สื่อสารกับผู้รับบริการได้ถูกต้องชัดเจน มีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์กับผู้รับบริการทุกกลุ่ม เข้าใจและสามารถตอบสนองตามความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วทันใจ

แนวทางการวัด ประเมินคุณภาพการบริการ

แนวทางในการวัด ประเมินคุณภาพการบริการนั้น โดยหลักเป็นการวัดให้ครอบคลุมมิติคุณภาพการบริการ ดังกล่าวมาแล้วข้างต้น ซึ่งได้มีนักวิชาการกล่าวถึงเครื่องมือและแนวทางการประเมินคุณภาพการบริการไว้หลากหลายแนวทาง ดังนี้

สรชัย พิศาลบุตร (๒๕๕๑: ๙๘-๙๙) ได้กล่าวถึงการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้า หรือผู้ให้บริการว่าสามารถทำได้ ๒ วิธีคือ

๑. วัดจากการสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการเป็นการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการจากการสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการโดยตรงทำได้โดยกำหนดมาตรวัดระดับความพึงพอใจที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพของสินค้าหรือบริการนั้น ๆ และกำหนดเกณฑ์ชี้วัดระดับความพึงพอใจจากผลการวัดระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพของสินค้าหรือบริการนั้น ๆ

๒. วัดจากตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการที่กำหนดขึ้น โดยการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการจากเกณฑ์ชี้วัดระดับคุณภาพสินค้าหรือบริการที่กำหนดขึ้นนี้อาจใช้เกณฑ์คุณภาพระดับต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้นโดยผู้ให้บริการผู้ประเมินผลการให้บริการและมาตรฐานกลางหรือมาตรฐานสากลของการให้บริการนั้น

ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต (๒๕๕๔: ออนไลน์) นักวิชาการบางท่านเสนอความเห็นไว้ว่า ในการวัดคุณภาพการให้บริการนั้นเรามักจะใช้วิธีการวัดดัชนีความพึงพอใจ (Customer Satisfaction Index-CSI) ของลูกค้าหรือผู้รับบริการภายหลังจากที่ได้รับบริการนั้นแล้ว แต่โดยทั่วไป ปัญหาในการวัดคุณภาพการให้บริการนั้น มักจะขึ้นอยู่กับวิธีการวัดเงื่อนไขที่นำมาสู่การสะท้อนคุณภาพการให้บริการ ซึ่งก็คือการตอบสนองหรือเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการซึ่งเกิดขึ้นจริง หรือที่ได้กล่าวมาแล้วว่าเป็นความพึงพอใจที่ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่เขาได้รับมานั้น สอดรับกับความคาดหวังที่วางไว้ หรือที่ได้รับรู้มา เช่น การได้รับบริการจากบุคคลโดยตรง (the one-on-one) การได้รับบริการจากแบบเผชิญหน้า (face-to-face) และการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ

แต่อย่างไรก็ตาม การวัดคุณภาพการให้บริการมีองค์ประกอบประการใดบ้างนั้น สามารถพิจารณาได้จากทัศนะของนักวิชาการได้แก่ โคเลอร์และแพนนาวสกี (Koehler and Pankowski, ๑๙๙๖: ๑๘๔-๑๘๕) ซึ่งได้ให้หลักการสำคัญในการวัดคุณภาพของสินค้าหรือบริการ โดยจะต้องพิจารณาถึง ๔ ประการหลัก ดังนี้

ประการที่ ๑ ความคาดหวังของผู้บริการ (customer expectations) สิ่งสำคัญประการหนึ่งของกระบวนการแห่งคุณภาพ คือ การทำให้ความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นจริง และสร้างความเบิกบานใจให้แก่ลูกค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งการตั้งคำถามเพื่อที่จะถามผู้รับบริการจะเป็นการวัดถึงความพึงพอใจจากการบริการที่ได้รับเป็นอย่างดี ในส่วนของคำถามผู้ผลิตหรือผู้ให้บริการจะต้องสร้างคำถามในลักษณะที่ว่าทำอย่างไร

ประการที่ ๒ ภาวะความเป็นผู้นำ (leadership) รูปแบบต่างๆ ของผู้นำภายในองค์กรทั้งแบบผู้อำนวยการ ผู้บริหาร ผู้จัดการ และผู้ควบคุม จะแสดงให้เห็นถึงการกระทำที่นำไปสู่ความมีคุณภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของการนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงขององค์กร เช่น การจัดแบ่งด้านเวลา การจัดสรรทรัพยากร เป็นต้น

ประการที่ ๓ การปรับปรุงขั้นตอน (process improvements) โดยทำการอธิบายถึงวิธีการที่จะทำให้ขั้นตอนต่างๆ มีระดับที่ดีเพิ่มขึ้น หากกระบวนการใหม่ในการปรับปรุงขั้นตอน ทำการปรับปรุงเครื่องมือเพื่อให้เกิดขั้นตอนใหม่ๆ เกิดขึ้นและติดตามถึงผลสะท้อนกลับจากขั้นตอนใหม่ๆ ดังกล่าว

ประการที่ ๔ การจัดการกับแหล่งข้อมูลที่สำคัญ (meaningful data) เริ่มจากการอธิบายถึงการคัดเลือกและจัดแบ่งข้อมูล รวมทั้งทำการวิเคราะห์ถึงผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้า โดยทำการสำรวจจากจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) สอบถามทางโทรศัพท์ นัดพบกับลูกค้าเป็นรายบุคคล การสนทนากลุ่มหรือจดหมายร้องเรียน นอกจากนี้ยังหมายถึงการรายงานหรือการศึกษาพิเศษ (จากรัฐบาล)

สรุปได้ว่า การวัดคุณภาพของสินค้าหรือบริการ จะพิจารณาจากองค์ประกอบ ๔ ประการหลักเป็นสำคัญ และถ้าสามารถทำให้ความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จริงจะส่งผลให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในสินค้าหรือบริการ และนำไปสู่ความมีคุณภาพของการให้บริการเป็นลำดับ

แนวทางการกำหนดรายการประเมินความพึงพอใจในงานบริการ

จากประเด็นการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการที่ผู้วิจัยได้ยึดตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการข้อกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี สำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้กำหนดกรอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการตามตัวชี้วัด มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. ๒๕๕๘) เพื่อนำไปสู่การสร้างเครื่องมือวัดระดับความพึงพอใจ ดังนี้

(๑) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ เกี่ยวข้องกับการที่บริษัทโฆษณา ประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

(๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เกี่ยวข้องกับ ๑) ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ และอุปกรณ์ ๒) ความสามารถในการชี้แจง ตอบข้อซักถาม มีการอธิบายอย่างถูกต้อง และให้คำแนะนำได้ โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย ๓) ความมีมนุษยสัมพันธ์ ยินดีในการให้บริการ ๔) พนักงานที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถ และสุภาพในการบริการ เป็นต้น

(๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เกี่ยวข้องกับ ๑) ความยุ่งยากในการเข้าถึงเจ้าหน้าที่ ๒) การจัดระบบการให้บริการหรือสิ่งอำนวยความสะดวก ๓) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่แก่ลูกค้า เป็นต้น

(๔) คุณภาพการให้บริการ เกี่ยวข้องกับ ๑) การจัดระบบการให้บริการหรือสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์เครื่องมือ และพนักงาน สิ่งที่ต้องจับต้องได้ จนทำให้ลูกค้ารู้สึกสะดวกสบายกับการใช้บริการ ๒) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความถูกต้อง ๓) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ ไม่ปล่อยให้ลูกค้ารอนานจะทำให้เกิดการบริการที่มีประสิทธิภาพและลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ๔) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญและมีความรู้ความสามารถในงาน หน่วยงานและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจในบริการ โดย

เสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า ๕) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการของลูกค้าแต่ละคนที่มีความต้องการที่แตกต่างกัน เป็นต้น

(๕) ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยเน้นวาระแห่งชาติด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ เกี่ยวข้องกับ ๑) พนักงานที่ให้บริการมีจริยธรรมในการบริการ ๒) การให้บริการที่มีความโปร่งใส ๓) การให้บริการที่มีความซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรมจริยธรรม เป็นกลาง และไม่เลือกปฏิบัติ เป็นต้น

๒.๓ บริบทและบทบาทการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทองแดง

๒.๓.๑ บริบทและบทบาทการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลได้จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติ ระเบียบบริหารราชการส่วนตำบล พ.ศ.๒๔๙๙ เป็นการจัดตั้งหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่น มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีการบริหารตนเอง และมีสภาตำบลทำหน้าที่ควบคุมการบริหารงานของคณะกรรมการตำบล แต่เนื่องจากขาดประสิทธิภาพในการทำงาน จึงถูกยกเลิกไป ปี พ.ศ. ๒๕๑๕ รัฐบาลเห็นว่าควรจะมีการปรับปรุงรูปแบบการจัดการบริหารของตำบลให้มีประสิทธิภาพและเป็นรูปแบบเดียวกันทั้งประเทศ สภาตำบลจึงไม่มีฐานะเป็นนิติบุคคล จึงขาดอิสระในการทำงานประชาชนไม่สนใจเข้ามามีส่วนร่วมกับการดำเนินงานของสภาตำบล จากแนวคิดกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น รัฐบาลจึงออกพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีอิสระในการบริหารงานประชาชนในท้องถิ่นแล้ว ยังได้กำหนดรูปแบบการบริหารงานในตำบลที่มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุน ในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกันสามปีเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละหนึ่งแสนห้าหมื่นบาท จะได้รับการจัดตั้งเป็นหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่เรียกว่า "องค์การบริหารส่วนตำบล" ซึ่งในปัจจุบันมีจำนวนทั้งสิ้น ๖,๓๙๗ แห่ง

ซึ่งมีส่วนร่วมในการเลือกผู้บริหารและฝ่ายนิติบัญญัติมีงบประมาณเป็นของตนเอง เป็นไปตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญฉบับ พ.ศ. ๒๕๔๐ เกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่นที่ระบุว่าสมาชิกสภาท้องถิ่นต้องมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน มีวาระ ๔ ปี คณะผู้บริหารท้องถิ่น มาจากการเลือกตั้ง โดยตรงของประชาชน หรือมาจากความเห็นชอบของสภาท้องถิ่น มีวาระ ๔ ปี โดยไม่ต้องเป็นข้าราชการ ไม่เป็นพนักงานหรือลูกจ้างของหน่วยงานรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น

โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล แบ่งออกเป็น ๒ ส่วน คือ

๑. สภาองค์การบริหารส่วนตำบล

สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนหมู่บ้านละ ๒ คน ซึ่งเลือกตั้งขึ้นโดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในแต่ละหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น (มาตรา ๔๕) ซึ่งได้แก้ไขแล้วโดย (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๔๒

ไม่มีการแต่งตั้งสมาชิกโดยตำแหน่งอีกต่อไป ถ้าเขต อบต. ไตมีเพียง ๑ หมู่บ้าน ให้มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเพียง ๒ คน ถ้ามีเพียง ๒ หมู่บ้าน ให้มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหมู่บ้านละ ๓ คน มีอายุอยู่ในตำแหน่งคราวละ ๔ ปี นับแต่วันเลือกตั้ง

หลักเกณฑ์และวิธีการสมัครรับเลือกตั้งและการเลือกตั้งให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่น (มาตรา ๔๕ วรรค ๓ (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๔๒)

สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีประธานสภาหนึ่งคน รองประธานสภาหนึ่งคน ซึ่งเลือกจากสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ให้นายอำเภอแต่งตั้งตามมติของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ทั้งสองตำแหน่งอยู่ในวาระได้เพียง ๒ ปี (มาตรา ๔๘ และ ๔๙)

สภาองค์การบริหารส่วนตำบลเลือกสมาชิกคนหนึ่งเป็นเลขานุการสภาองค์การบริหาร (มาตรา ๕๗) ส่วนเลขานุการของคณะกรรมการบริหาร อบต. นั้นกฎหมายกำหนดให้เป็นปลัด อบต. (มาตรา ๕๘) แก้ไขเพิ่มเติมโดย (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๔๒)

๒. คณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล

ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ ประกอบด้วยกรรมการ ซึ่งนายอำเภอแต่งตั้งตามมติ ของสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจากกำนัน และจากผู้ใหญ่บ้านไม่เกินสองคน และจากสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งได้รับเลือกตั้งไม่เกินสี่คน คณะกรรมการบริหารส่วนตำบล มีประธานกรรมการบริหารคนหนึ่ง เลือกจากกรรมการบริหารด้วยกัน แต่ในบทเฉพาะกาล กำหนดให้กำนัน เป็นประธานกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล โดยตำแหน่ง ในระยะเวลา ๔ ปีแรกที่ใช้พระราชบัญญัตินี้ (จนถึงวันที่ ๒ มีนาคม ๒๕๔๒)

แต่ได้มีการแก้ไขพระราชบัญญัติสภาตำบลฯ (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๔๒ เพื่อให้สอดคล้องกับเจตนารมณ์ของกฎหมายรัฐธรรมนูญ ซึ่งได้กำหนดให้คณะกรรมการ บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วยประธานกรรมการบริหารคนหนึ่งและกรรมการบริหารจำนวนสองคน ซึ่งสภาองค์การบริหารส่วนตำบล เลือกจากสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลแล้วเสนอให้นายอำเภอแต่งตั้ง (มาตรา ๕๘) ให้ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นเลขานุการคณะกรรมการบริหาร (มาตรา ๕๘ วรรค ๒)

การกำกับดูแลองค์การบริหารส่วนตำบล อบต.มีฐานะเป็นหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ที่นับว่าเป็นการกระจายอำนาจทางการบริหาร และการตัดสินใจ ไปสู่องค์กร ระดับตำบลและประชาชน อย่างไรก็ตาม เพื่อให้ดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล เป็นไปในทางที่ถูกต้องสอดคล้องกับกฎหมายระเบียบ และข้อบังคับ ของทางราชการ จึงให้นายอำเภอเป็นผู้ดูแลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล และมีอำนาจเรียกสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล กรรมการบริหารพนักงานส่วนตำบล และลูกจ้างขึ้นมาชี้แจงหรือสอบสวน รวมทั้งเรียกรายงาน หรือเอกสารใดๆ มาตรวจสอบได้ และให้อำนาจแก่ผู้ว่าราชการจังหวัด สั่งยุบสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หรือให้คณะกรรมการบริหารทั้งคณะ หรือกรรมการ บริหารรายบุคคลพ้นจากตำแหน่งได้ตามคำเสนอของนายอำเภอ

อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการบริหาร องค์การบริหารส่วนตำบล

๑. จัดทำแผนพัฒนาตำบลและงบประมาณรายจ่ายประจำปี
๒. บริหารกิจการของ อบต. ให้เป็นไปตามมติ ข้อบังคับและแผนพัฒนาตำบล
๓. รายงานผลการปฏิบัติงานและการใช้จ่ายงบประมาณต่อสภา อบต.อย่างน้อยปีละ ๒ ครั้ง
๔. ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่ราชการมอบหมาย

อำนาจหน้าที่ของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

๑. ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาตำบล
๒. พิจารณาและให้ความเห็นชอบร่างข้อบังคับตำบลและร่างข้อบังคับงบประมาณรายจ่าย

ประจำปี

๓. ควบคุมการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริหารให้เป็นไปตามนโยบายและแผนพัฒนาตำบล

อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

๑. จัดให้มีการบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก
๒. รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดินและที่สาธารณะ
๓. ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
๔. ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
๕. ส่งเสริมการศึกษาและวัฒนธรรม
๖. ส่งเสริมและพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
๗. คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
๘. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย

ความรับผิดชอบการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล คณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลจะรับผิดชอบดำเนินการให้เป็นไปตามมติของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล โดยประธานกรรมการบริหาร จะเป็นผู้แทนขององค์การบริหารส่วนตำบลและมีพนักงานส่วนตำบลเป็นปฏิบัติงานประจำขององค์การบริหารส่วนตำบลอีกด้วย

รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล

๑. ประเภทแรก คือ ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรียนและที่ดิน ภาษีป้าย อากรฆ่าสัตว์ ค่าภาษีค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต และค่าปรับต่างๆ และรายได้จากทรัพย์สิน สาธารณูปโภคและการพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเอง

๒. ประเภทที่สอง เป็นรายได้ซึ่งหน่วยงานอื่นที่มีหน้าที่จัดเก็บให้จากภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีธุรกิจเฉพาะ ภาษีสุรา ภาษีสรรพสามิต และค่าใบอนุญาตเล่นการพนัน เก็บให้จากภาษีรถยนต์ และค่าธรรมเนียมล้อเลื่อน และจัดสรรหรือแบ่งให้จากการใช้ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ จากอาคารรังนกอีแอ่น ค่าธรรมเนียมน้ำบาดาล อาคารประมง ค่าภาคกลางป่าไม้ ค่าภาคหลวงแร่ ค่าภาคหลวงปิโตรเลียม ค่าจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมที่ดิน และค่าธรรมเนียมตามกฎหมายอุทยานแห่งชาติ ซึ่งรายได้จากการใช้ทรัพยากรธรรมชาตินี้ ท้องถิ่นรูปอื่นจะไม่ได้รับการจัดสรรหรือแบ่งให้แต่อย่างใด

๓. ประเภทที่สาม เป็นรายได้จากเงินอุดหนุนจากรัฐบาลหรือการจัดสรรให้โดยหน่วยงานของรัฐ รายจ่ายขององค์การบริหารส่วนตำบล เงินเดือน ค่าจ้าง เงินค่าตอบแทนอื่นๆ ค่าใช้สอย ค่าวัสดุ ค่าครุภัณฑ์ ค่าที่ดิน สิ่งก่อสร้าง และทรัพย์สินอื่นๆ ค่าสาธารณูปโภค เงินอุดหนุนหน่วยงานอื่น รายจ่ายอื่นตามข้อผูกพัน หรือตามที่มีกฎหมายหรือระเบียบของกระทรวงมหาดไทยกำหนดไว้

๒.๓.๒ สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลตำบลหนองหญ้าปล้อง ตำบลบ้านด่านลานหอย จังหวัดสุโขทัย

๑. ด้านกายภาพ

๑.๑ ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

ที่ตั้งของหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ประกอบด้วย

๑) สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

หมู่ที่ ๑ บ้านหนองไม้กอง

- หมู่ที่ ๒ บ้านเขาปูน
- หมู่ที่ ๓ บ้านหนองจิกตีนเนิน
- หมู่ที่ ๔ บ้านหนองจิกกรี
- หมู่ที่ ๕ บ้านหนองหญ้าปล้อง
- หมู่ที่ ๖ บ้านหนองโพธิ์
- หมู่ที่ ๗ บ้านนาขุนเจริญ
- หมู่ที่ ๘ บ้านคลองเจริญ
- หมู่ที่ ๙ บ้านเตापูน
- หมู่ที่ ๑๐ บ้านทุ่งพยอมงาม

สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง

ตั้งอยู่ที่ หมู่ ๔ ตำบลหนองหญ้าปล้อง อำเภอบ้านด่านลานหอย จังหวัดสุโขทัย
- โทรศัพท์โทรสาร 0๕๕ - ๖๐๑๐๓๗

๑.๒ ลักษณะภูมิประเทศ

ตำบลหนองหญ้าปล้อง ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกของที่ว่าการอำเภอหนองหญ้าปล้องลานหอย ระยะห่างจากอำเภอ ถึงตำบล ประมาณ ๘ กิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับตำบลวังลึก อำเภอหนองหญ้าปล้องลานหอย จังหวัดสุโขทัย

ทิศใต้ ติดต่อกับตำบลวังตะคร้อ อำเภอหนองหญ้าปล้องลานหอย จังหวัดสุโขทัย

ทิศตะวันออก ติดต่อกับตำบลหนองหญ้าปล้อง และตำบลลานหอย อำเภอบ้านด่านลานหอย จังหวัดสุโขทัย

ทิศตะวันตก ติดต่อกับตำบลวังประจบ อำเภอเมือง จังหวัดตาก

๑.๓ ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะอากาศมีลักษณะร้อนชื้น อากาศเปลี่ยนแปลงไปตามฤดู ซึ่งมี ๓ ฤดู ดังนี้

ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่กลางเดือนกุมภาพันธ์ไปจนถึงกลางเดือนพฤษภาคม อากาศร้อนและแห้ง แดดจ้า แต่บางครั้งอาจมีอากาศเย็น บางครั้งเกิดพายุฝนฟ้าคะนองและลมกระโชกแรงหรืออาจมีลูกเห็บตกก่อให้เกิดความเสียหายแก่ประชาชนทุกปี เรียกว่า "พายุฤดูร้อน" อากาศร้อน จะมีอุณหภูมิระหว่าง ๓๕ - ๓๙.๙ องศาเซลเซียส ร้อนจัด มีอุณหภูมิประมาณ ๔๐ องศาเซลเซียสขึ้นไป

ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่กลางเดือนพฤษภาคม ฝนตกมากในช่วงเดือน พฤษภาคม -ตุลาคม แต่อาจเกิด "ช่วงฝนทิ้ง" ซึ่งอาจนานประมาณ ๑ - ๒ สัปดาห์หรือบางปีอาจเกิดขึ้นรุนแรงและมีฝนน้อยนานนับ

เดือน ในเดือนกรกฎาคม แต่ในเขตเทศบาลไม่เคยเกิดอุทกภัยรุนแรง มีฝนตกเฉลี่ยประมาณ ๙๐๐ มิลลิเมตร

ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่กลางเดือนตุลาคมถึงกลางเดือนกุมภาพันธ์ ในช่วงกลางเดือนตุลาคม นานราว ๑-๒ สัปดาห์ เป็นช่วงเปลี่ยนฤดูจากฤดูฝนเป็นฤดูหนาว อากาศแปรปรวนไม่แน่นอน อาจเริ่มมีอากาศเย็นหรืออาจยังมีฝนฟ้าคะนอง อากาศหนาวอุณหภูมิต่ำสุด ประมาณ ๑๕ องศา

๑.๔ ลักษณะของดิน

ลักษณะดินโดยทั่วไปเป็นดินร่วนปนทราย ประมาณ ๗๕% ดินลูกรังประมาณ ๑๕ % ลักษณะดินในพื้นที่เป็นดินเหนียวประมาณ ๑๐%

๑.๕ ลักษณะของแหล่งน้ำ

มีแหล่งน้ำที่ใช้สำหรับ อุปโภคบริโภค จำนวน ๑๒ แห่ง แหล่งน้ำทั้ง ๑๒ แห่งเคยเป็นแหล่งน้ำที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติและองค์กรบริหารส่วนตำบลได้ดำเนินการปรับปรุงก่อสร้างขึ้นใหม่

เพื่อให้เพียงพอกับการอุปโภคและบริโภคของประชาชน ดังนี้

ลำห้วย	-	แห่ง	สระน้ำ	๑๒	แห่ง
หนองน้ำ	-	แห่ง	บ่อน้ำตื้น	-	แห่ง
ลำคลอง	๑๒	แห่ง	บ่อบาดาล	๙	แห่ง
บึง	-	แห่ง	อ่างเก็บน้ำ	-	แห่ง
แม่น้ำ	-	แห่ง	ฝาย	๓๗	แห่ง
อื่นๆ (ระบุ)	-	แห่ง	เหมือง	-	แห่ง

๑.๖ ลักษณะของไม้และป่าไม้

ในเขตตำบลหนองหญ้าปล้อง มีป่าชุมชน พื้นที่ทั้งหมด ๕๖๙ ไร่ เป็นป่าเบญจพรรณ

๒) ด้านการปกครอง/พื้นที่

๒.๑ เขตการปกครอง

เดิมเป็นเขตการปกครองของตำบลวังตะคร้อ อำเภอบ้านด่านลานหอย จังหวัดสุโขทัย ต่อมาได้แยกเป็นตำบลหนองหญ้าปล้อง เมื่อปี พ.ศ. ๒๕๓๓ ประชาชนส่วนใหญ่เป็นคนจังหวัดสุโขทัย เป็นตำบลที่อยู่ในเขตการปกครองของอำเภอบ้านด่านลานหอย ซึ่งประกอบด้วย ๑๐ หมู่บ้าน ได้แก่

หมู่ที่ ๑ บ้านหนองไม้กอง หมู่ที่ ๒ บ้านเขาปูน หมู่ที่ ๓ บ้านหนองจิกดินเนิน หมู่ที่ ๔ บ้านหนองจิกกรี่หมู่ที่ ๕ บ้านหนองหญ้าปล้อง หมู่ที่ ๖ บ้านหนองโพธิ์ หมู่ที่ ๗ บ้านนาขุนเจริญ หมู่ที่ ๘ บ้านคลองเจริญหมู่ที่ ๙ บ้านเตาปูน หมู่ที่ ๑๐ บ้านทุ่งพยอมงาม

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ ๒๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๐ ตามประกาศ กระทรวงมหาดไทย เรื่อง จัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล ลงวันที่ ๑๖ ธันวาคม ๒๕๓๙ ประกาศ ราชกิจจานุเบกษา ฉบับประกาศทั่วไป เล่มที่ ๑๑๓ ตอนพิเศษ ๕๒ง ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม พศ.๒๕๓๙ ตั้งอยู่เลขที่ ๑๓๒ หมู่ ๔ ตำบลหนองหญ้าปล้อง อำเภอบ้านด่านลานหอย จังหวัดสุโขทัย

๒.๒ พื้นที่

ตำบลบ้านหนองหญ้าปล้อง มีพื้นที่ทั้งหมด ๒๘,๗๒๙.๘๙ ไร่ (หรือประมาณ ๔๕.๙๖ ตารางกิโลเมตร และเป็นพื้นที่ทำการเกษตรประมาณ ๓,๖๘๘ ไร่ แบ่งการปกครองเป็น ๑๐ หมู่บ้าน (เป็นพื้นที่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหนองหญ้าปล้องทั้งหมด ๑๐ หมู่บ้าน) ดังนี้

๒.๓. ประชากร

จำนวนประชากรแยกเป็นหมู่บ้านของตำบลหนองหญ้าปล้อง อำเภอบ้านด่านลานหอย จังหวัดสุโขทัย

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนครัวเรือน	จำนวนประชากร		
			ชาย	หญิง	รวม
๑	บ้านหนองไม้กอง	๔๐๓	๖๕๙	๗๑๒	๑,๓๗๑
๒	บ้านเขาปูน	๑๑๘	๑๙๐	๒๑๐	๔๐๐
๓	บ้านหนองจิกตีนเนิน	๒๑๖	๓๐๗	๓๓๒	๖๓๙
๔	บ้านหนองจิกกรี	๑๕๔	๒๒๐	๒๓๘	๔๕๘
๕	บ้านหนองหญ้าปล้อง	๑๒๐	๑๕๙	๑๕๖	๓๑๕
๖	บ้านหนองโพธิ์	๕๘	๖๔	๖๗	๑๓๑
๗	บ้านนาขุนเจริญ	๙๗	๑๓๕	๑๕๗	๒๙๒
๘	บ้านคลองเจริญ	๒๐๘	๓๕๒	๓๓๔	๖๘๖
๙	บ้านเตาปูน	๘๑	๑๕๐	๑๕๔	๓๐๔
๑๐	บ้านทุ่งพยอมงาม	๑๖๐	๒๗๓	๒๖๓	๕๓๖
		๑๖๐	๒๗๓	๒๖๓	๕๓๖
	รวม	๑,๖๑๕	๒,๕๐๙	๒,๖๒๓	๕,๑๓๒

จำนวนผู้สูงอายุประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ตารางจำนวนผู้สูงอายุประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕								
หมู่ที่	อายุ ๖๐ ปี		อายุ ๗๐ ปี		อายุ ๘๐ ปี		อายุ ๙๐ ปี	
	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
๑	๘๔	๘๘	๓๑	๒๙	๑๑	๑๖	-	๒
๒	๑๙	๒๖	๑๐	๑๒	๑	๒	-	๑
๓	๒๘	๓๘	๑๒	๑๘	๗	๑๐	๑	๑
๔	๒๗	๓๕	๖	๑๐	๑	๕	-	-
๕	๑๓	๑๘	๔	๘	๒	๑	๒	๑
๖	๕	๘	๔	๒	๒	๒	-	-
๗	๑๑	๑๔	๘	๑๐	๓	๑	-	๑
๘	๓๓	๓๑	๑๑	๑๙	๒	๔	-	-
๙	๑๗	๒๔	๓	๔	๔	๓	-	-
๑๐	๒๑	๒๖	๑๖	๑๓	๓	๕	-	-
รวม	๒๕๘	๓๐๘	๑๐๕	๑๒๕	๓๖	๔๙	๓	๖
รวมทั้งสิ้น ๘๙๐ คน								

จำนวนผู้สูงพิการประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ตารางจำนวนผู้สูงพิการประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕		
หมู่ที่	ชาย	หญิง
๑	๒๙	๒๑
๒	๑๑	๕
๓	๑๔	๑๒
๔	๑๓	๖
๕	๕	๘
๖	๓	๓
๗	๕	๖
๘	๑๓	๙
๙	๘	๖
๑๐	๑๑	๑๑
รวม	๑๑๒	๘๗
รวมทั้งสิ้น ๑๙๙ คน		

ประชากรส่วนใหญ่ร้อยละ ๙๐ ประกอบอาชีพเกษตรกร ทำนา ทำไร่ และเลี้ยงสัตว์ (โคเนื้อ) การทำนาสามารถทำได้ปีละ ๑ ครั้งตามฤดูกาล อาศัยแหล่งน้ำฝนตามธรรมชาติ ส่วนที่เหลือประกอบอาชีพค้าขายและรับจ้าง โดยแยกได้ตามประเภท ดังนี้

ลำดับที่	ประเภท	จำนวน/หลังคาเรือน
๑	อาชีพทำนา	๖๙๔
๒	อาชีพทำไร่	๒๓๗
๓	อาชีพค้าขาย	๖๕
๔	อาชีพเลี้ยงสัตว์	๒๔๓
๕	อาชีพรับจ้างทั่วไป	๑๖๓

๒. หน่วยธุรกิจและบริการ ในเขต อบต.หนองหญ้าปล้ององค์ประกอบทางสังคม ประกอบไปด้วย

● บิมน้ำมันหลอด	จำนวน	4	สาย
● โรงสี	จำนวน	9	สาย
● ร้านค้า	จำนวน	29	สาย
● โรงไม้หิน	จำนวน	1	สาย
● สถานบริการซ่อมรถและ ไคนาโม	จำนวน	4	สาย
● ร้านอินเทอร์เน็ต - เกมส์	จำนวน	1	สาย
● สถานบริการตรวจสภาพรถ	จำนวน	1	สาย
● เสาร์สัญญาณโทรศัพท์	จำนวน	2	สาย
● ร้านอาหารตามสั่ง	จำนวน	6	สาย
● โรงหล่อคอนกรีต	จำนวน	1	สาย
● สถานบริการเสริมสวย	จำนวน	1	สาย

การศึกษา ในตำบล



ในเขตตำบลหนองหญ้าปล้องมีสถานศึกษา ดังนี้

- โรงเรียนประถมศึกษา จำนวน 4 แห่ง
- โรงเรียนมัธยมศึกษา จำนวน 1 แห่ง
- ที่อ่านหนังสือประจำหมู่บ้าน จำนวน 15 แห่ง
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก/ศูนย์เด็กก่อนเกณฑ์ จำนวน 3 แห่ง

สถาบันอรรถทวารศาสนา



ในเขตตำบลหนองหญ้าปล้องมีศาสนสถาน ดังนี้

- วัด จำนวน 5 แห่ง
- โบสถ์ จำนวน 1 แห่ง

การสาธารณสุข



- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชน จำนวน 1 แห่ง
- อัตราการมีและใช้ส้วมราดน้ำ ร้อยละ 100%

ความปลอดภัย ในตำบล



- มีสายตรวจประจำตำบลอัตราค่าจ้าง จำนวน 3 นาย

การบริการพื้นฐาน

๑. การคมนาคม เส้นทางคมนาคมส่วนใหญ่ยังเป็นถนนดินลูกรังทางเชื่อมระหว่างหมู่บ้าน ยังไม่ได้รับการพัฒนา เนื่องจากยังขาดแคลนงบประมาณในการก่อสร้างทำให้ประชาชนได้รับความลำบากในการใช้เส้นทางจราจร อบต. มีถนนอยู่ในความรับผิดชอบทั้งสิ้นเป็นจำนวน ๖๕ สาย (โดยประมาณ) แยกเป็นดังนี้

ถนนลาดยาง จำนวน 8 สาย ระยะทางประมาณ 5,000 เมตร ประกอบด้วย

● ถนนสายบ้านหนองไม้กอง	จำนวน	2	สาย
● ถนนสายโรงโม่หินศิลาพัฒนา และหมู่ 2	จำนวน	1	สาย
● ถนนสายบ้านหนองจิกกรี และสาย ม.4-ม.3	จำนวน	1	สาย
● ถนนสายบ้านคลองเจริญ	จำนวน	2	สาย

ถนนคอนกรีตเสริมเหล็กจำนวน 20 สาย ระยะทางประมาณ 4,779 เมตร

● ถนนคอนกรีตเสริมเหล็กภายในหมู่บ้าน	จำนวน	8	สาย
● ถนนคอนกรีตเสริมเหล็กภายในหมู่บ้าน	จำนวน	4	สาย
● ถนนคอนกรีตเสริมเหล็กภายในหมู่บ้าน	จำนวน	6	สาย
● ถนนคอนกรีตเสริมเหล็กภายในหมู่บ้าน	จำนวน	3	สาย
● ถนนคอนกรีตเสริมเหล็กภายในหมู่บ้าน	จำนวน	2	สาย
● ถนนคอนกรีตเสริมเหล็กภายในหมู่บ้าน	จำนวน	1	สาย
● ถนนคอนกรีตเสริมเหล็กภายในหมู่บ้าน	จำนวน	2	สาย

ถนนดินลูกรัง

● ถนนดินลูกรังภายในหมู่บ้านและเชื่อมต่อระหว่างหมู่บ้าน	จำนวน	5	สาย
--	-------	---	-----

๒. การโทรคมนาคม

การสื่อสาร ในตำบล



● โทรศัพท์สาธารณะ	จำนวน	2	แห่ง
● อินเทอร์เน็ตตำบล	จำนวน	1	แห่ง

แหล่งน้ำ ในตำบล



● ฝาย	จำนวน	22	แห่ง
● บ่อน้ำตื้นสาธารณะ	จำนวน	8	แห่ง
● บ่อน้ำสวนตัว	จำนวน	485	แห่ง
● สระเก็บน้ำ	จำนวน	15	แห่ง
● ถังเก็บน้ำฝนคอนกรีต	จำนวน	8	แห่ง
● ประปาหมู่บ้าน	จำนวน	5	แห่ง
● คลองส่งน้ำ			

ข้อมูลอื่นๆ

ทรัพยากรธรรมชาติ ในพื้นที่



ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ ได้แก่ ดินลูกรัง, หินปูน และ
ฟอสเฟต ที่สาธารณสมบัติ 522 (ไร่)

มวลงจัดตั้ง

● ลูกเสือชาวบ้านจำนวน	จำนวน	450	สาย
● ไทยอาสาป้องกันชาติ	จำนวน	150	สาย
● กองหนุนเพื่อความมั่นคงของชาติ	จำนวน	120	สาย
● สตรีอาสาพัฒนาหมู่บ้าน	จำนวน	80	สาย
● อาสาป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.)	จำนวน	120	สาย
● ชุดตรวจบ้าน	จำนวน	60	สาย
● อาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.)	จำนวน	80	สาย



ร้อยตำรวจเอกทองสุข เหล่าทองสาร

นายกองค์การบริหารส่วนตำบล

065-5274858



พันธกิจ

- ก่อสร้างและปรับปรุงเส้นทางคมนาคมให้ใช้ได้ทุกฤดูกาล เพื่อใช้ในการลำเลียงผลผลิตและสัญจรเชื่อมโยงระหว่างหมู่บ้านได้ถึงกันทั้งตำบล
- พัฒนาแหล่งน้ำเพื่ออุปโภคบริโภค และการเกษตร ปศุสัตว์ให้เพียงพอตลอดทั้งปี
- ส่งเสริมการจัดตั้งกลุ่มอาชีพ และส่งเสริมกลุ่มอาชีพหลักของประชาชนในด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อให้ได้ผลผลิตที่เพิ่มขึ้นและตรงตามทิศทางความต้องการของท้องตลาดตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง แบบพออยู่พอกินและสามารถพึ่งพาตนเองได้
- จัดบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย จัดวางรางระบายน้ำ และส่งเสริมการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและป่าไม้ พื้นที่ป่าเสื่อมโทรมให้มีสภาพที่อุดมสมบูรณ์ เป็นสังคมชุมชนที่น่าอยู่

- ส่งเสริมการศึกษา โดยเปิดโอกาสให้มีการศึกษาทั้งในและนอกระบบอย่างทั่วถึง สนับสนุนการสืบสานกิจกรรมทางศาสนา วันสำคัญของชาติ และประเพณีท้องถิ่นให้คงอยู่คู่ชุมชน
- ส่งเสริมการบริการด้านสาธารณสุขมูลฐานให้ทั่วถึง เพื่อที่ประชาชนจะได้มีสุขภาพร่างกายและสุขภาพจิตใจ ที่แข็งแรงพร้อมที่จะใช้ชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุขและประสิทธิภาพ
- พัฒนาความเข้มแข็งด้านการบริหารจัดการและการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล ภายใต้หลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ยุทธศาสตร์

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน



แนวทางการพัฒนา

- งานด้านการคมนาคมและการขนส่ง
- งานด้านสาธารณูปโภค สาธารณูปการ,น้ำ
- งานด้านการผังเมือง และการควบคุมอาคาร

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาด้านกาส่งเสริมคุณภาพชีวิต



แนวทางการพัฒนา

- งานด้านการส่งเสริมอาชีพ
 - ส่งเสริมและเพิ่มศักยภาพด้านการประกอบอาชีพแก่ชุมชนและเกษตรกร
- งานด้านสวัสดิการสังคม
 - การส่งเสริมและพัฒนาผู้สูงอายุ
 - การส่งเสริมและพัฒนาผู้พิการในท้องถิ่น
 - การส่งเสริมและพัฒนาเด็กและเยาวชนในท้องถิ่น
 - การส่งเสริมด้านที่ทักอาศัยให้แก่ผู้ยากไร้ ผู้ด้อยโอกาสผู้ยากจน ให้มีที่อยู่อาศัย
- งานด้านการศึกษา กีฬาและนันทนาการ

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาด้านการจัดระเบียบชุมชน/สิ่งแวดล้อมและการรักษาความสงบเรียบร้อย



แนวทางการพัฒนา

- งานด้านการส่งเสริมประชาธิปไตย
- งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- งานด้านการรักษาความสงบเรียบร้อย

ยุทธศาสตร์ที่ 4

การพัฒนาด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน
พาณิชย์ยกรรมและการท่องเที่ยว



แนวทางการพัฒนา

- งานด้านการส่งเสริมการลงทุน
- งานด้านการพาณิชย์ยกรรม
- งานด้านการท่องเที่ยว
 - ก่อสร้างและปรับปรุงสถานที่ท่องเที่ยวในเขตพื้นที่
 - ส่งเสริมและพัฒนาสินค้าผลิตภัณฑ์ชุมชน (OTOP)

ยุทธศาสตร์ที่ 5

การพัฒนาด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม



แนวทางการพัฒนา

- ส่งเสริมการอนุรักษ์ปรับปรุงฟื้นฟูทรัพยากรดิน ป่าไม้ แหล่งน้ำ และสิ่งแวดล้อมอื่นๆ
- ลดปัญหาสิ่งแวดล้อมของชุมชน

ยุทธศาสตร์ที่ 6

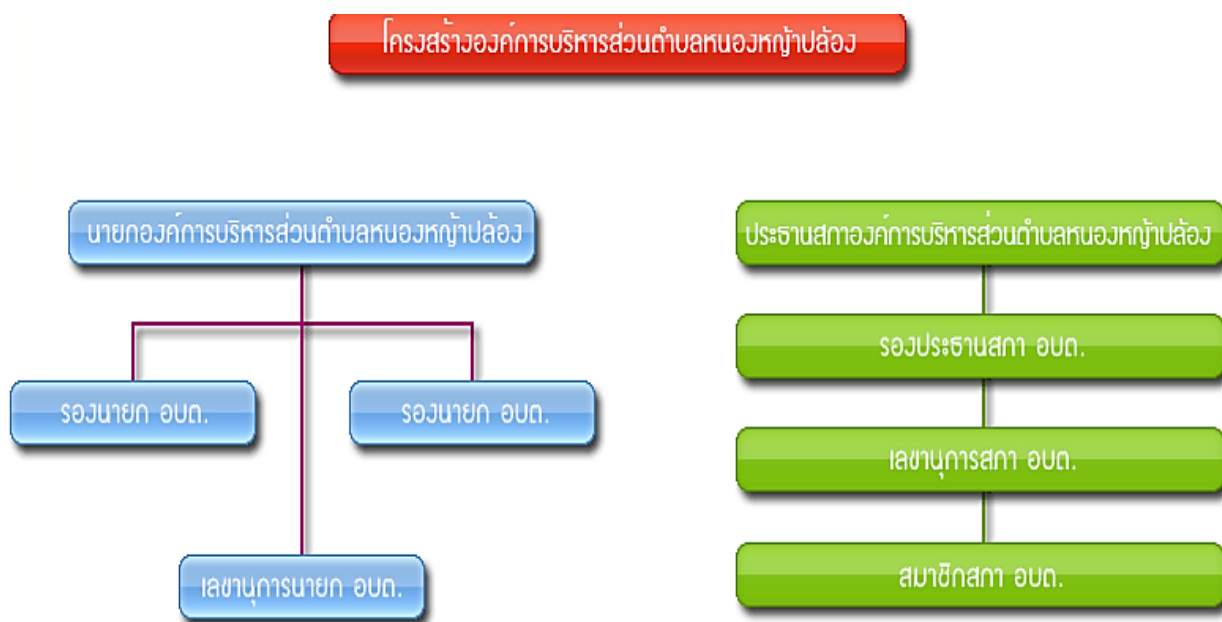
การพัฒนาด้านศิลปวัฒนธรรมชาติปะเทเวณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น

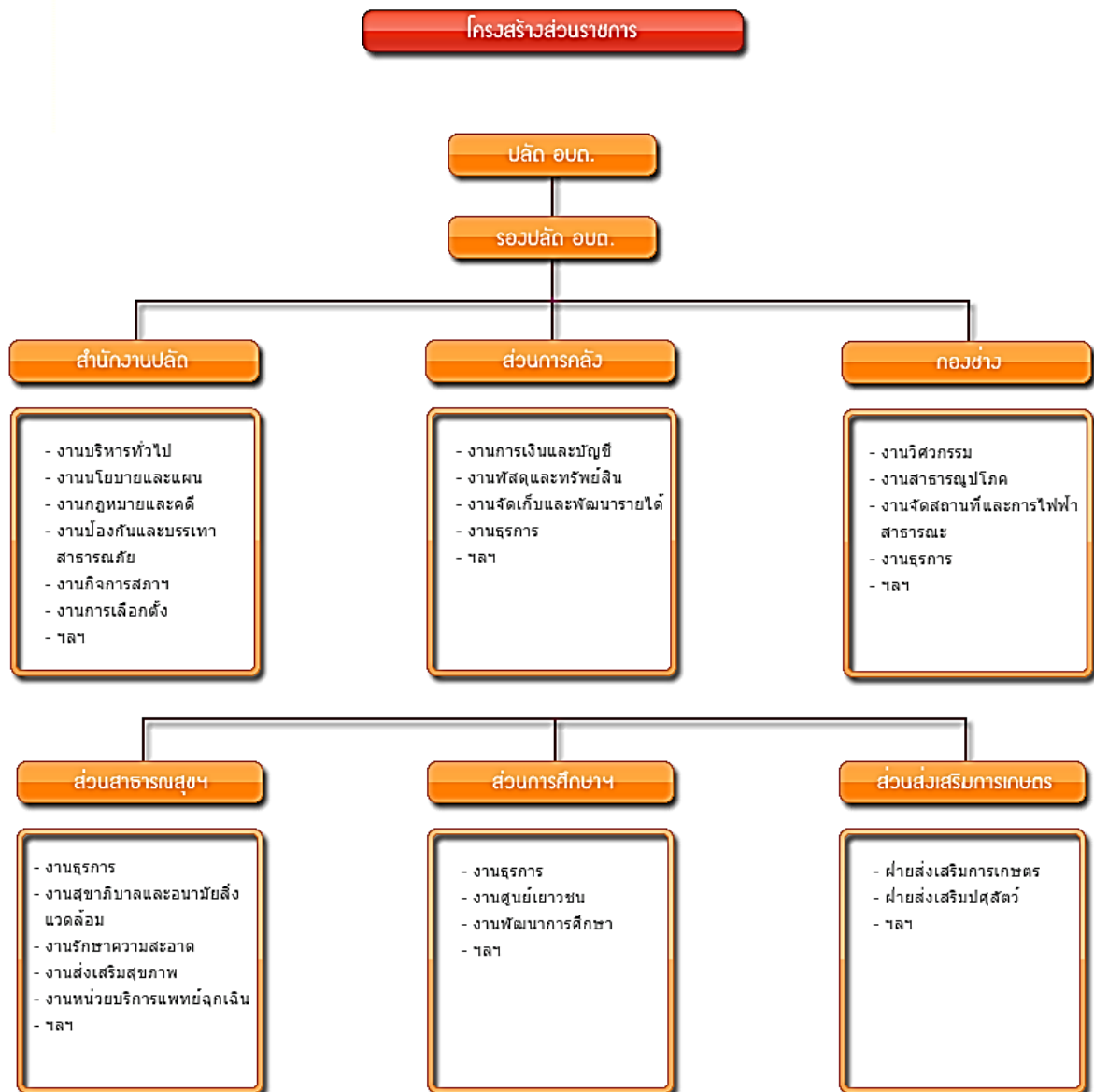


แนวทางการพัฒนา

- ส่งเสริมการอนุรักษ์วัฒนธรรมประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่น
- ส่งเสริมกิจกรรมด้านศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและ งานประเพณี

โครงสร้างการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง





บทบาท/ การมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจกรรมทางการเมืองและการบริหาร

องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง นายกองค้การบริหารส่วนตำบลและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมาจากการเลือกตั้ง จากโดยตรง ซึ่งประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในด้านต่างๆ โดยเฉพาะการจัดซื้อจัดจ้าง การจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล จะต้องมาจากปัญหาความต้องการของประชาชน มีการประชุมประชาคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อรับฟังความคิดเห็นเรื่องต่าง ๆ ดังนั้น โครงการกิจกรรมที่จะบรรจุในแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล จะต้องกำหนดให้สอดคล้องกับความต้องการและการแก้ไขปัญหาของประชาชน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

๒.๔ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานสวัสดิการกองการเจ้าหน้าที่สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น (๒๕๕๗) ได้ทำการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการออกหนังสือรับรอง เพื่อกู้เงินสหกรณ์ออมทรัพย์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผลการประเมินพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดร้อยละ ๙๒.๙๗ เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๙๓.๙๑ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การให้บริการเป็นไปอย่างสุจริต เที่ยงธรรม ไม่เรียกร้อยผลประโยชน์ตอบแทน ร้อยละ ๙๔.๘๐ รองลงมา คือ การเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการและการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ร้อยละ ๙๔.๔๐ ส่วนความพึงพอใจน้อยที่สุด มีความขี้มึนแหม่มใสในการให้บริการ ร้อยละ ๙๓.๐๐

๒) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๙๒.๐๓ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมต่อภารกิจการให้บริการ ร้อยละ ๙๔.๒๐๐ รองลงมา คือ ได้รับการบริการที่มีความสอดคล้องตามความต้องการของผู้รับบริการ ร้อยละ ๙๓.๔๐ ส่วนความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านสวัสดิการและมีเอกสารที่เกี่ยวข้องผ่านเว็บไซต์ร้อยละ ๘๙.๔๐

ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการให้บริการออกหนังสือรับรองเพื่อกู้เงินสหกรณ์ออมทรัพย์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ ว่ามีการให้บริการดีมาก ให้คำแนะนำดีชัดเจน สะดวก รวดเร็วเจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเอง

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

จากการวิเคราะห์โดยการสังเกตและการได้รับเสียงสะท้อนของผู้ขอรับบริการ ผู้ปฏิบัติงาน และบุคลากรมหาวิทยาลัยขอนแก่นถึงรูปแบบ กระบวนการ และขั้นตอนในการให้บริการที่ยังคงมีการให้บริการโดยการติดต่อขอรับบริการโดยตรงด้วยตนเอง งานสวัสดิการจึงจะพัฒนาระบบการยื่นคำร้องขอหนังสือรับรองออนไลน์เพื่อเพิ่มความสะดวกสบาย และเกิดผลดีต่อองค์กร ต่อผู้ปฏิบัติงาน และผู้ขอรับบริการ ซึ่งจะมีทั้งการให้บริการยื่นคำร้องขอหนังสือกู้เงินสหกรณ์ออมทรัพย์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น และ ออกหนังสือผ่านสิทธิธนาคารอาคารสงเคราะห์เพื่อให้ผู้ขอรับบริการสามารถยื่นคำร้องได้โดยไม่จำกัดสถานที่ และเวลา หากมีเครือข่ายอินเทอร์เน็ต สามารถประหยัดงบประมาณในการจัดทำแบบฟอร์ม (กระดาษ) ผู้ขอรับบริการไม่ต้องเสียเวลาเดินทางมายื่นเอกสารด้วยตนเองและนั่งรอ เพิ่มความสะดวกในการเดินทางและความเป็นส่วนตัว สามารถประหยัดเวลาในการปฏิบัติภารกิจของบุคลากร อีกทั้ง การโดยสารด้วยลิฟท์ของอาคารสิริคุณากรจะมีการใช้ลดลง ประหยัดไฟมากขึ้น และผู้ปฏิบัติงานของงานสวัสดิการและงานอื่นๆที่อยู่ในบริเวณเดียวกัน มีสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น ซึ่งจะเริ่มให้บริการอย่างสมบูรณ์ประมาณเดือนกันยายน ๒๕๕๗

เสาวรัตน์ บุษรานนท์ และ อารดา ลีชุติวัฒน์ (๒๕๕๗: ๕๗) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ กรณีศึกษาเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

อยู่ในระดับพอใจมาก ๖ ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสาธารณสุข ด้านสังคม/สวัสดิการ และด้านการศึกษา และระดับพอใจปานกลาง ๑ ด้าน คือด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สาธารณูปโภค นอกจากนี้มีข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงระบบน้ำทั้งปริมาณและคุณภาพ (น้ำดื่ม) สภาพถนน ระบบไฟฟ้าส่องสว่างข้างทางและในครัวเรือน และระบบการดูแลซ่อมแซมอย่างสม่ำเสมอ

ชนะดา วีระพันธ์ (๒๕๕๕: ๕๕-๕๖) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน

นิวัฒน์ สวัสดิ์แก้ว, ทศนีย์ ประธาน และกฤติกา เลขะกุล (๒๕๕๕: ๕๑-๕๔) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕ ผลการวิจัย พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม ค่าปลี๊กน้ำมันเชื้อเพลิง (ปั้มน้ำมัน) และจำหน่ายบุหรี และผู้ใช้บริการท่าเรือท่องเที่ยวปากคลองจิหลาดมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนประชาชนที่ได้รับอุบัติเหตุและภัยพิบัติในเขตตำบลปกาสัย อำเภอเหนือคลอง ตำบลกระบี่น้อย อำเภอเมือง และอำเภอเขาพนม มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการช่วยเหลือจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ในระดับปานกลาง ทุกด้านและภาพรวมนอกจากนี้ประชาชนผู้รับบริการที่มีสถานภาพแตกต่างกันด้านเพศ อายุ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้การช่วยเหลือทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

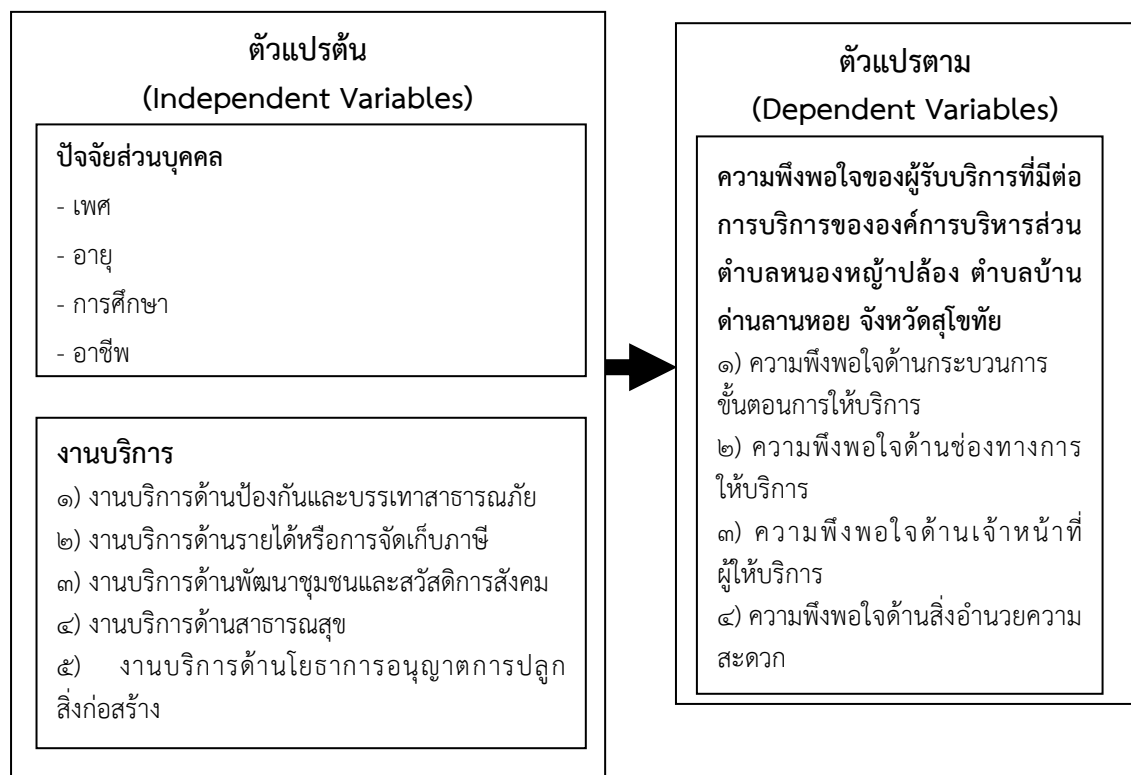
บุญเรือง โพธิ์นิล (๒๕๕๑: ๑๕๙ - ๑๗๑) ได้ทำการศึกษาคูณภาพการให้บริการสาธารณะของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษา พบว่า ๑) คุณภาพการให้บริการสาธารณะของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน ๕ ด้าน โดยรวม มีคุณภาพอยู่ในระดับดีมาก รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานขุดลอกลำน้ำ ลำห้วย ลำเหมืองสาธารณะรองลงมา เป็น งานปรับเกรดถนน และ งานปรับซ่อมแซมผิวจราจร ตามลำดับ ๒) ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อปัจจัยด้านต่าง ๆ ๖ ด้าน ได้แก่ ด้านภาวะผู้นำ ด้านความรู้/ความสามารถ ด้านค่าตอบแทน ด้านสวัสดิการ ด้านขวัญและกำลังใจ ด้านอาคาร เครื่องมือ อุปกรณ์ และเครื่องใช้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีปานกลาง โดยมีปัจจัยที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก ๒ ด้าน ได้แก่ ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้ และด้านสภาวะผู้นำ ๓) จากการสัมภาษณ์ กำนันผู้ใหญ่บ้าน และประชาชนทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะกองช่าง พบว่า ปัญหาอุปสรรคมี ๔ กลุ่ม ได้แก่ ด้านความสะดวกสบายในการติดต่อสื่อสารควรมีช่องทางในการขอใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตได้ ด้านความปลอดภัยของประชาชนในระหว่างการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควรมีป้าย

เตือนภัยขณะเครื่องจักรทำงาน และควรมีสถานที่จัดเก็บวัสดุก่อสร้างในพื้นที่ปฏิบัติงานด้วย ด้านการติดต่อสื่อสารของเจ้าหน้าที่กับประชาชนที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ควรมีแผนดำเนินงานเพื่อให้ชุมชนได้รับทราบก่อนปฏิบัติงานและกองช่างยังขาดการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของหน่วยงานให้ชุมชนได้รับทราบก่อนปฏิบัติงานและกองช่างยังขาดการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของหน่วยงานให้ชุมชนได้รับทราบ ด้านเครื่องมืออุปกรณ์เครื่องใช้ควรจัดซื้อทดแทนในส่วนที่มีการชำรุดเสียหายบ่อย ในส่วนข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา ผู้ให้ข้อมูลเห็นว่า ควรมีการพัฒนาการด้านบุคลากรและเครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การบริการของกองช่างมีคุณภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น พบว่า ในการศึกษาคุณภาพการบริการของสำนักงานบริหารส่วนท้องถิ่นทำการ ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการในภาพรวมหรืองานบริการเฉพาะด้านที่ต่างกันไปตามภารกิจ ของสำนักงาน เช่น งานบริการสาธารณะของกองช่าง เป็นต้น ในกรณีมุมมองเรื่องคุณภาพบริการจากมุมมองผู้รับบริการนั้น มองในมิติ ความถูกต้องชัดเจนของงานตามเป้าหมายตามแผน ความรวดเร็วในการให้บริการ ความโปร่งใสในการทำงานโดยเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในงานบริการ เช่นตั้งแต่ขั้นทำแผน เพื่อให้งานเป็นไปตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ ความสะดวกสบายในการติดต่อขอรับบริการ ในส่วนที่เป็นมุมมองของผู้ให้บริการนั้น มีมุมมองที่ต้องการให้จัดสรรวัสดุอุปกรณ์ที่มีคุณภาพต่อการดำเนินงานอย่างเพียงพอ ต้องการให้หน่วยงานจัดพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพ มีแผนการดำเนินงานที่เป็นขั้นตอนและแจ้งให้ผู้รับบริการรับทราบอย่างชัดเจนทุกขั้นตอน ดังนั้นจะเห็นได้ว่า การประเมินคุณภาพงานบริการ สอดคล้องกับมุมมองการประเมินคุณภาพการบริการตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการข้อกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล (๒๕๕๘) จำนวน ๔ ด้าน และสอดคล้องกับระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีแก่พนักงานส่วนท้องถิ่น ให้เป็นรายจ่ายอื่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๕๗

๒.๕ กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ รวมถึงการศึกษาบทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลที่มีต่อประชาชน ผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้แนวทางตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการข้อกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้กำหนดกรอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการตามตัวชี้วัด ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ โดยทำการประเมินผล ๔ ด้าน ได้แก่ ๑) ด้านกระบวนการให้บริการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ๒) ด้านช่องทางการให้บริการ ๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีกรอบแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้ ดังภาพที่ ๑



ภาพที่ ๑ แสดงกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา